

Ε.Ε.Παρ.ΙΙΙ(Ι)
Αρ. 5953, 20.6.2025
Αριθμός 177

Κ.Δ.Π. 177/2025

Ο ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΦΟΡΕΑ
ΕΞΩΔΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2010

Οδηγία δυνάμει των άρθρων 14(13) και 21(2)(στ)

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης, κατόπιν διαβούλευσης με τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο και ασκώντας τις εξουσίες που παρέχονται σε αυτό, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 14(13) και 21(2)(στ) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται, εκδίδει την παρούσα Οδηγία.

84(Ι) του 2010
174(Ι) του 2017
125(Ι) του 2020
153(Ι) του 2023
154(Ι) του 2024.
Συνοπτικός τίτλος.

1. Η Οδηγία αυτή θα αναφέρεται ως η περί της Οριοθέτησης του Ποσού του Παραπόνου εναντίον Χρηματοοικονομικής Επιχείρησης για Εξέταση από τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο ή από τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο Οδηγία του 2025.

Ερμηνεία.

2. -(1) Στην Οδηγία αυτή, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια-

84(Ι) του 2010
125(Ι) του 2014
126(Ι) του 2014
125(Ι) του 2015
80(Ι) του 2017
174(Ι) του 2017
ΔΙΟΡΘ. Ε.Ε.
Παρ. Ι(Ι),
Αρ. 4632,
15.12.2017
75(Ι) του 2018
159(Ι) του 2018
125(Ι) του 2020
153(Ι) του 2023
154(Ι) του 2023.

«Επίτροπος» σημαίνει τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο ο οποίος διορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 7 του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμου του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται:

Νοείται ότι, κάθε αναφορά στον Επίτροπο, περιλαμβάνει και τον Βοηθό Χρηματοοικονομικό Επίτροπο στις περιπτώσεις που ο δεύτερος αναπληροί ή/και αντικαθιστά τον πρώτο·

Παράπονα εξεταστέα
από τον
Χρηματοοικονομικό
Επίτροπο.

«Νόμος» σημαίνει τον περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως Νόμο του 2010, ως εκάστοτε τροποποιείται ή/και αντικαθίσταται·

«Οδηγία» σημαίνει την παρούσα Οδηγία·

(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι, που περιέχονται στην Οδηγία αυτή και δεν ορίζονται διαφορετικά σε αυτήν, έχουν την έννοια που αποδίδεται σε αυτούς από το Νόμο.

3. -(1) Ο Επίτροπος, κατόπιν διαβούλευσης με τον Βοηθό Επίτροπο, εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται από καταναλωτές, των οποίων η αξία:

(α) υπερβαίνει τις εκατό χιλιάδες ευρώ (€100.000), όταν υποβάλλονται εναντίον Αδειοδοτημένου Πιστωτικού ιδρύματος και Επιχείρησης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών·

(β) υπερβαίνει τις διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200.000), όταν υποβάλλονται εναντίον Εταιρείας Εξαγοράς Πιστώσεων ή Αγοραστή Πιστώσεων ή Διαχειριστή Πιστώσεων·

(γ) υπερβαίνει τις πενήντα χιλιάδες ευρώ (€50.000), όταν υποβάλλονται εναντίον Ιδρυμάτων Πληρωμών και Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος·

(δ) υπερβαίνει τις είκοσι χιλιάδες ευρώ (€20,000), όταν υποβάλλονται εναντίον ασφαλιστικών επιχειρήσεων·

(ε) δεν προσδιορίζεται από τον καταναλωτή, κατά την συμπλήρωση του Εντύπου Υποβολής Παραπόνου·

(2) Νοείται ότι για την εξέταση των παραπόνων θα ακολουθείται η διαδικασία όπως καθορίζεται στο Νόμο.

Παράπονα εξεταστέα
από τον Βοηθό
Χρηματοοικονομικό
Επίτροπο.

4. -(1) Ο Βοηθός Επίτροπος, αφού ενημερώσει τον Επίτροπο, εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται από καταναλωτές, των οποίων η αξία:

(α) δεν υπερβαίνει τις εκατό χιλιάδες ευρώ (€100,000), όταν υποβάλλονται εναντίον Αδειοδοτημένου Πιστωτικού ιδρύματος και Επιχείρησης Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών·

(β) δεν υπερβαίνει τις διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200.000), όταν υποβάλλονται εναντίον Εταιρείας Εξαγοράς Πιστώσεων ή Αγοραστή Πιστώσεων ή Διαχειριστή Πιστώσεων·

(γ) δεν υπερβαίνει τις πενήντα χιλιάδες ευρώ (€50.000), όταν υποβάλλονται εναντίον Ιδρυμάτων Πληρωμών και Ιδρυμάτων Ηλεκτρονικού Χρήματος·

(δ) δεν υπερβαίνει τις είκοσι χιλιάδες ευρώ (€20,000), όταν υποβάλλονται εναντίον ασφαλιστικών επιχειρήσεων

(2) Νοείται ότι για την εξέταση των παραπόνων θα ακολουθείται η διαδικασία όπως καθορίζεται στο Νόμο.

Ενημέρωση
Διοικητικού
Συμβουλίου.

5. Το Διοικητικό Συμβούλιο λαμβάνει γνώση από τον Επίτροπο των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας σύμφωνα με το άρθρο 20(5Α) του περί της Σύστασης και Λειτουργίας του Ενιαίου Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Νόμου.

Έναρξη ισχύος.

6. Η παρούσα Οδηγία τίθεται σε εφαρμογή με τη δημοσίευσή της στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας.